

**MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH
DI PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL
BANDAR LAMPUNG**



Skripsi

Di ajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh

**AGUSTINA WULANDARI
NPM: 1441030050**

Jurusan: Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H / 2018 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH
DI PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Di ajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh

**AGUSTINA WULANDARI
NPM: 1441030050**

Jurusan: Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag
Pembimbing II : Mubasit, S.Ag, MM

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H / 2018 M**

ABSTRAK
MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI
PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL BANDAR LAMPUNG

Oleh:
Agustina Wulandari

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah salah satu lembaga kepariwisataan yang bernuansa Islam, yang memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah yang dalam pelayanan tersebut sangat memerlukan manajemen yang baik agar tercapainya tujuan lembaga tersebut. Tanpa adanya manajemen maka tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Oleh karena itu maka lembaga ini memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; 1) Bagaimana penerapan fungsi manajemen pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung?; 2) Bagaimana penerapan manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah yang diberikan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung?.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung. Penulis mengambil sampel dengan menggunakan *purposive sample* yaitu mengambil subjek berdasarkan ciri-ciri atau karakteristik yang telah ditentukan, maka sampel dari penelitian ini berjumlah 5 orang. Metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi, untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan di PT. patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung, dan setelah data terkumpul maka peneliti menganalisis data-data yang ada menggunakan metode analisa kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung, yaitu perencanaan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung adalah mengecek kembali seluruh persyaratan dan kerjasamanya dengan instansi-instansi terkait. Pengorganisasian pada travel ini adalah mengelompokkan atau saling terkait antara divisi dengan divisi lainnya. Penggerakan yang dilakukan dalam hal ini adalah melakukan semua pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Pengawasan yang dilakukan adalah mengawasi seluruh rangkaian kegiatan apakah sudah sesuai dengan yang telah disepakati atau tidak. Pelayanan yang diberikan PT. patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung ini meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. PT. Patuna Mekar jaya Tour & Travel memberikan pembinaan manasik di Tanah Air 3 kali dan di Tanah Suci 1 kali. Dan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memberikan perlindungan asuransi kepada jamaah.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan

Judul Skripsi

**: MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI
DAN UMRAH DI PT PATUNA MEKAR JAYA TOUR &
TRAVEL BANDAR LAMPUNG**

Nama

: Agustina Wulandari

NPM

: 1441030050

Jurusan

: Manajemen Dakwah

Fakultas

: Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk di Munaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasah
Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Bandar Lampung,2018

Pembimbing II,


Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag

NIP.197206161997032002


Mubasit, S.Ag, MM

NIP.197311141998031002

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag

NIP.197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp (0721) 78088

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **“MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI PT PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL BANDAR LAMPUNG”**, disusun oleh Nama: **AGUSTINA WULANDARI, NPM: 1441030050**, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Pada Hari/Tanggal: **10 Agustus 2018**

TIM DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang : Prof. Dr. H. Khomsarial Romli, M. Si (.....)

Sekretaris : M. Husaini, MT (.....)

Penguji I (Utama) : Hj. Rodiyah, S. Ag, MM (.....)

Penguji II (Pembantu) : Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. H. Khomsarial Romli, M.Si
NIP. 196104091990031002

MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh. (Q.S Al-Hajj[22]: 27)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untukmu orang-orang yang tercinta dan teristimewa dalam hidupku:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Bukori dan Ibu Kliyem yang selalu membimbing, mencurahkan kasih sayang dan pengorbanannya yang tak terhingga, serta memberikan restu dan selalu mendoakan kesuksesanku. Semoga Allah SWT selalu memberikan anugrah yang tiada tara.
2. Kakakku, Ratna Widiyanti, S. Kom yang selalu mendo'akan dan memberikan dukung agar penulisan skripsi ini dapat selesai.
3. Terakhir disampaikan kepada Almamater Tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah berjasa karena telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu, serta membimbing untuk dapat meraih cita-cita yang tinggi.

RIWAYAT HIDUP

Agustina Wulandari, dilahirkan di Pulung Kencana pada tanggal 19 Agustus 1996, anak kedua dari pasangan Bapak Bukori dan Ibu Kliyem.

Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Pulung Kencana selesai pada tahun 2008 di Tulang Bawang Barat. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 04 Tulang Bawang Tengah dan selesai pada tahun 2011 di Tulang Bawang Barat. Dan melanjutkan pendidikan menengah atas di SMK Negeri 01 Tulang Bawang Barat selesai pada tahun 2014. Dan kemudian pada tahun 2014 melanjutkan ke perguruan tinggi IAIN Raden Intan Lampung yang sekarang sudah bertransformasi menjadi UIN Raden Intan Lampung tepatnya pada Agustus 2017, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah.

Selama menjadi mahasiswa penulis aktif dalam organisasi ekstra Ikatan Mahasiswa Tulang Bawang Barat (IKAM TUBABA) sebagai anggota pada tahun 2015-2016, dan pada tahun 2017 mendapat amanah untuk menjadi Sekretaris Umum Ikatan Mahasiswa Tulang Bawang Barat.

Bandar Lampung, 2018

Yang Membuat,

Agustina Wulandari

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puja dan puji hanyalah milik Allah SWT, sang pemilik kesempurnaan, yang selalu memberikan nikmat kepada hamba-hambanya, nikmat iman, islam serta nikmat kesehatan yang tiada terukur jumlahnya. Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik manusia dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL BANDAR LAMPUNG”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan peran serta dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak M. Husaini, MT selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.

3. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Mubasit, S.Ag, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan, semoga ilmu yang telah diberikan bermanfaat bagi penulis.
5. Seluruh staf perpustakaan umum dan staf perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang telah melayani peminjaman buku-buku literature sebagai referensi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak M. Irfandi selaku pimpinan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung yang telah memberi izin kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
7. Sahabat-sahabatku, Indah Istikomah, Nur Kismiyyun, Tri Lestari, Venti Vika, Eka Dewi, Evi Widayanti, Rohmah, Hikmah, Devi Sella, Mirsa Dauliyana, Sheftia dan Alif Rahmady yang telah memberikan warna dalam hidupku, mengingatkanku, memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini, serta selalu menemaniku. Maaf selalu merepotkan kalian.
8. Seluruh teman-teman seperjuanganku Manajemen Dakwah kelas B dan KKN kelompok 123 Desa Bumi Daya, Palas, Lampung Selatan yang senantiasa bersamaku dalam susah maupun senang semoga Allah SWT selalu meridhoi langkah kita.

9. Dan semua pihak yang telah ikut membantu untuk kesuksesan penelitian ini yang mungkin tidak disebutkan satu persatu.

Demikianlah, semoga atas segala jasa baik yang telah diberikan Bapak, Ibu dan teman-teman sekalian, akan mendapat ganjaran yang berlipat ganda dari Allah SWT. dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis dan kita semuanya.

Bandar Lampung, 2018

Penulis

Agustina Wulandari



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang	4
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
F. Metode Penelitian.....	10
G. Analisis Data	14
H. Tinjauan Pustaka	15
 BAB II MANAJEMEN PELAYANAN PADA JAMAAH HAJI DAN UMRAH	 18
A. Manajemen Pelayanan	18
1. Manajemen	18
a. Pengertian Manajemen	18
b. Unsur-unsur Manajemen	19
c. Fungsi Manajemen	21
2. Pelayanan.....	25
a. Pengertian Pelayanan	25
b. Standar Pelayanan Publik	26
c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	28
3. Manajemen Pelayanan.....	33
B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	34
1. Pelayanan	34
2. Pembinaan.....	41
3. Perlindungan	42

BAB III	GAMBARAN UMUM PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL BANDAR LAMPUNG.....	44
A.	Sejarah Berdirinya PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel	44
B.	Visi dan Misi PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel.....	45
C.	Struktur Organisasi PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel	46
D.	Produk-produk yang Ditawarkan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel.....	47
E.	Fungsi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel	57
F.	Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel.....	60
BAB IV	MANAJEMEN PELAYANAN PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL BANDAR LAMPUNG.....	73
A.	Penerapan Fungsi Manajemen Pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel	73
B.	Penerapan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel.....	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	85
A.	Kesimpulan.....	85
B.	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

1. Program Awal (Non Arbain)	49
2. Program akhir	50
3. Program Umrah Regular.....	52
4. Program Umrah Plus (Abudhabi + Bubai + Umrah).....	53
5. Program Umrah Plus (Istanbul + Bursa + Umrah).....	53
6. Program Umrah Plus (Aqso + Petra + Umrah)	54
7. Program Umrah Plus (Aqso + Petra + Umrah) Isra' Mi'raj di Masjidil ASQO	54
8. Program Umrah Plus (Cairo + Umrah)	55
9. Program Umrah Plus (Maroko + Spanyol + Umrah)	55
10. Program Umrah Plus (Paket Umrah Ramadhan).....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

Lampiran 2 : Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi.

Lampiran 3 : Kartu Konsultasi Skripsi.

Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian/ Survei dari KESBANGPOL.

Lampiran 5 : Daftar Wawancara.

Lampiran 6 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung.

Lampiran 7 : Daftar Foto.

Lampiran 8 : Brosur.

Lampiran 9 : Formulir Pendaftaran.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini terlebih dahulu penulis akan mengemukakan Penegasan Judul dengan memberikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindari perbedaan persepsi atau penafsiran terhadap pokok permasalahan. Adapun Judul Skripsi adalah: **“Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung”**.

Menurut James A.F. Stoner dalam Hikmat menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.²

Munurut A.S. Moenir, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat

¹Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), cet, 2, h. 3

²Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), h. 2

berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.³

Manajemen pelayanan adalah sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁴

Maka manajemen pelayanan yang dimaksud adalah suatu proses dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah dari mulai pendaftaran, saat pemberangkatan, sampai dengan kepulangan para jamaah demi tercapainya tujuan perusahaan dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.

Biro perjalanan haji dan umrah adalah suatu wadah perusahaan atau jasa yang memberikan pelayanan lengkap bagi mereka yang ingin menunaikan ibadah haji ataupun umrah sehingga mereka mendapatkan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan paket-paket mereka yang telah disebutkan sebelumnya kepada para jamaah sebelum perjalanan. Patuna Mekar Jaya Tour & travel merupakan biro perjalanan haji dan umrah yang berlokasi di Jl. Kartini No 4A (Sebelah SPBU), Tanjung Karang, Bandar Lampung. Patuna Mekar Jaya Tour & travel berdiri sejak tahun 2011.

Banyaknya trevel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara

³Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 186

⁴Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Op.Cit.* h. 2-4

satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dan dapat dipercayai dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Jadi manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah adalah suatu proses yang mengatur dan mengendalikan perusahaan atau jasa yang memberikan pelayanan lengkap bagi mereka yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah sehingga mendapatkan pelayanan yang baik.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih judul ini yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan merupakan titik tolak dari suatu organisasi atau lembaga seperti biro perjalanan haji dan umrah ini, apakah organisasi atau lembaga itu bisa mencapai hasil yang diharapkan atau tidak dalam melayani jamaah, maka hal ini tergantung pada aspek manajemen pelayanan.
2. Biro Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel sudah lama berdiri di Jakarta dan di Lampung sejak tahun 2011 dan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada jemaahnya khususnya dari segi manajemen pelayanan haji dan umrah.

3. Penulis mengangkat judul penelitian ini karena judul tersebut sangat berperan untuk meningkatkan pelayanan terhadap biro tersebut, dan berhubungan erat dengan manajemen dakwah, serta lokasi penelitian yang mudah dijangkau sehingga memungkinkan penelitian ini diselesaikan sesuai rencana.

C. Latar Belakang

Di Indonesia dengan penduduk muslim terbesar di dunia, kepariwisataan bernuansa Islam telah berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan umat akan pelayanan profesional di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun Islam dan setiap muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah, terlebih apabila dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan harapan yang diinginkan. Harapan setiap jamaah haji dalam melaksanakan ibadah pasti menginginkan pelayanan yang baik, aman, nyaman, dan ibadah haji dapat dilaksanakan secara sempurna.

Telah dijelaskan pula dalam QS. Ali Imran (3) ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ

سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa

mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.[Ali Imran/3:97]”

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaan saat masih ditanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran BPIH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁵

Namun penyelenggaraan ibadah haji dan umrah selama ini di nilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang diinginkan jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Patuna Mekar Jaya Tour & travel merupakan biro perjalanan haji dan umrah yang berlokasi di Jl. Kartini No. 4A (Sebelah SPBU), Tanjung Karang, Bandar Lampung. Merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak

⁵Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

dibidang pariwisata khususnya haji dan umrah. Yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia khususnya di Lampung yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai dengan standar pelayanan haji yang telah diatur oleh Undang-Undang tentang ibadah haji dan umrah.

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis mengambil salah satu objek penelitian yaitu Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB II Pasal 3 mengenai Asas dan Tujuan yang berbunyi “Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam”.⁶

Maka peluang ini lah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara berkompeten untuk menarik simpati jamaah. Semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran, dimana ada diantara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun diantara mereka ada juga yang memang karena panggilan Agama.

⁶1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008”(On-line), tersedia di: <https://kemenag.go.id> (24 Agustus 2018)

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin di capai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang di cita-citakan para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Hal ini berlaku dalam travel haji dan umrah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah haji dan umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah haji dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari merencanakan, mengorganisasi, mengatur, serta mengawasi proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar sesuai dengan tujuan lembaga.

Banyaknya *travel* biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah menjadi bingung dalam mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan kepada para jamaah yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (*travel*) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa

yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁷

Biro perjalanan wisata PT. Patuna Mekar Jaya Tour & travel merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah khusus yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan ibadah haji dan umrah maka penulis akan menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah “Skripsi” dengan judul **“Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & travel Bandar Lampung”**.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

⁷Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9

1. Bagaimana penerapan fungsi manajemen pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung?
2. Bagaimana penerapan manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah yang diberikan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui fungsi manajemen haji dan umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel.
- b. Untuk mengetahui pelayanan haji dan umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel.

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Akademis, diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang serta memberikan wawasan yang terkait dalam Manajemen Pelayanan haji dan umrah, khususnya Manajemen Dakwah
- b. Praktis, dapat dijadikan acuan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah di masa yang akan datang.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) karena data yang dianggap utama adalah data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dilapangan, sedangkan literature yang berkaitan dengan penelitian ini hanya merupakan pelengkap dari data yang sudah ada.

b. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini menggunakan sifat deskriptif, maksudnya adalah penelitian yang semata-mata menggambarkan keadaan suatu objek untuk mengambil suatu kesimpulan secara umum.⁸ Maksud penelitian deskriptif ini adalah untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya guna memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, bukan berarti untuk menguji atau mencari teori baru.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Winarno Surakhmat adalah keseluruhan individu yang akan diteliti.⁹ Adapun yang menjadi populasi dalam

⁸Koentjara Ningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1976), h. 30

⁹Winarno Surakhmat, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1990), h. 174

penelitian ini adalah seluruh pengurus yang ada di Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung yang berjumlah 6 orang, jamaah umrah tahun 2016 yang berjumlah 116 orang, dan jamaah umrah tahun 2017 yang berjumlah 80 orang. Jadi total populasi yang ada berjumlah 202 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁰ Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah *purposive sample*. Menurut Toha Anggoro *purposive sample* adalah sampel yang anggota sampelnya dipilih secara sengaja atas dasar pengetahuan dan keyakinan peneliti.¹¹ Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi. Oleh karena itu peneliti mengambil sampel dari sejumlah populasi yang ada dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Pengurus atau karyawan dari Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung yang membidangi tentang pelayanan tersebut.
- 2) Pengurus atau karyawan yang bekerja atau telah tercatat menjadi anggota minimal selama 2 tahun.
- 3) Informan (2 Orang jamaah haji di tahun 2016 & 2017).

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Abfabeta, 2015), h. 118

¹¹Toha Anggoro. *Metode Penelitian*, (Jakarta: Penerbit UT, 2008), h. 4.10

Setelah mengemukakan kriteria sampel di atas, maka penulis mengadakan penyeleksian populasi yang akan dijadikan sampel, ternyata didapatkan 5 orang yang sesuai dengan kriteria tersebut yang layak di jadikan sampel, sekaligus sebagai sumber data penulis.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. *Interview* (wawancara)

Interview adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.¹² Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik interview bebas terpimpin yang menurut Sutrisno Hadi yaitu peneliti melakukan tanya jawab langsung dan dalam melakukan wawancara yang dipersiapkan sebelumnya.¹³ Akan tetapi wawancara tersebut hanya memuat garis besar mengenai hal yang ditanyakan oleh peneliti. Metode ini digunakan karena metode ini paling praktis dan efisien untuk mendapatkan data disamping itu karena pertanyaan ini menyangkut pertanyaan umum oleh karena itu pendapat mereka harus melibatkan dan dijadikan sumber utama.

b. Teknik Observasi

Menurut Irawan Soehartono observasi adalah pengamatan yang menggunakan indera pengelihatan yang berarti tidak mengajukan

¹²Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 183

¹³Irawan Soeharto, *Metode Research*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1999), h. 40

pertanyaan-pertanyaan.¹⁴ Metode observasi yang digunakan untuk mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & travel Bandar Lampung, terutama penulis akan lebih mengamati tentang segala interaksi atau aktivitas, serta pelayanan-pelayanan yang dilakukan oleh pengurus serta karyawan dalam melayani jamaah haji dan umrah di lembaga tersebut. Metode observasi ini penulis gunakan sebagai metode pelengkap dalam pengumpulan data.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data hal-hal atau variasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹⁵ Dapat juga dikatakan bahwa teknik ini dalam pengumpulan datanya tidak langsung ditunjukkan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Metode ini digunakan untuk melengkapi data yang berhubungan dengan gambaran umum objek yang diteliti, dan dokumentasi yang diharapkan dapat diperoleh di Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung adalah berupa sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur pengurus, program kerja pengurus, jadwal kegiatan, serta berbagai program-program yang telah

¹⁴*Ibid*, h. 69

¹⁵Suharsini Arikunto, *Op Cit*. h. 274

terlaksana dan yang belum terlaksana. Metode dokumentasi ini penulis gunakan sebagai metode pelengkap dalam pengumpulan data.

G. Analisis Data

Setelah keseluruhan data terkumpul maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga ditarik suatu kesimpulan. Untuk memperoleh hasil yang benar dan tepat dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode analisa kualitatif, yaitu analisa yang tidak menggunakan model matematika, model statistik dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya.¹⁶ Dalam menganalisa penulis berusaha mengaitkan antara teori dengan fakta dilapangan. Kemudian langkah selanjutnya adalah penulis mengambil sebuah kesimpulan, maka metode yang diambil penulis adalah metode *berfikir deduktif*, yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum untuk memperoleh kesimpulan, yang berkaitan dengan penelitian yaitu tentang manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & travel Bandar Lampung. Peneliti berharap, apa yang disimpulkan terhadap hasil penelitian yang telah dilaksanakan, menjadi jawaban terhadap rumusan masalah yang ada.

¹⁶M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h. 98

H. Tinjauan Pustaka

Kajian tentang Manajemen Pelayanan telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Dari karya-karya maupun penelitian sebelumnya memang telah ada pembahasan mengenai Manajemen Pelayanan, akan tetapi berbeda maksud, tempat penelitian dan objek penelitian yang dibahas. Dan Manajemen Pelayanan ini telah dibahas oleh beberapa peneliti, diantaranya:

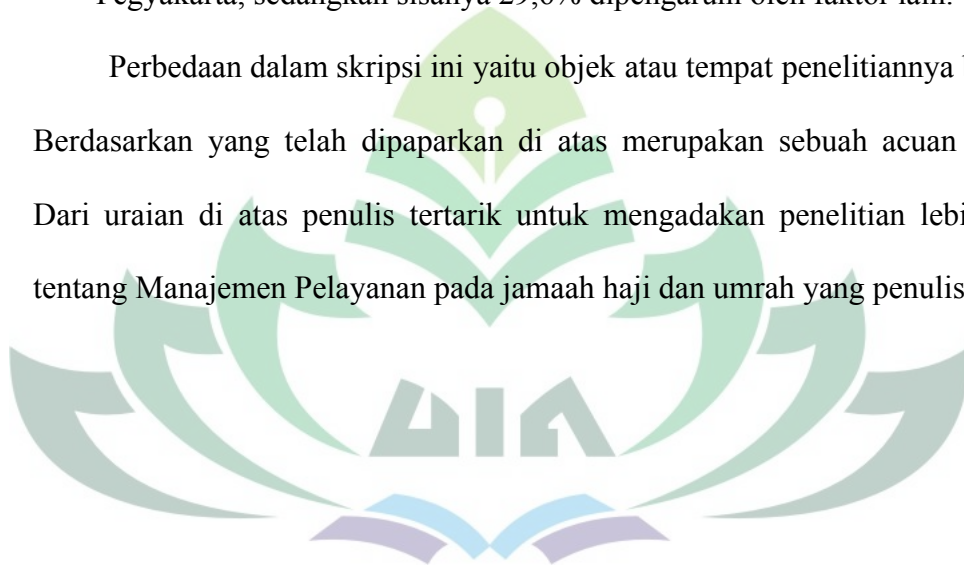
1. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Wisata Religi (Studi Pada Majelis Ta’lim Al-Hidayah, Kecamatan Ketapang, Kabupaten Lampung Selatan)” yang disusun oleh Ika Nurhanifah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2016. Yang dalam pembahasannya mengangkat masalah Manajemen Pelayanan wisata religi, dan faktor pendukung dan penghambat program perjalanan wisata religi yang diadakan oleh majelis ta’lim. Dari kesimpulan tersebut bahwa wisata religi di majelis ta’lim Al-Hidayah melakukan pelayanan yang cukup baik. Hal ini mencakup pelayanan yang diberikan kepada jamaah baik ditempat adalah maupun tempat tujuan serta bimbingan-bimbingan yang diberikan para panitia pelaksana kepada jamaahnya. Disamping itu juga ada faktor pendukung dan penghambatnya, dari faktor pendukung, meliputi keterampilan, kecakapan dan kemampuan serta pengalaman yang dimiliki oleh pengurus berkenaan dengan wisata religi. Adapun faktor penghambatnya, yaitu ketidakstabilan harga bahan bakar minyak, naik turunnya jumlah jamaah yang disebabkan oleh berbagai

faktor persaingan biro jasa, cuaca yang terkadang tidak bersahabat serta kemacetan arus lalu lintas.

2. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Baitut Tanwil Muhammadiyah (BTM) Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah” yang disusun oleh Siti Mutoharoh, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2016. Yang dalam pembahasannya mengangkat masalah Manajemen Pelayanan Baitut Tanwil Muhammadiyah (BTM) dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dari kesimpulan tersebut bahwa BTM melakukan pelayan dengan cukup baik. Hal ini terbukti dengan pelaksanaan kegiatan yang ada di BTM. Hal itu ditandai dengan teerealisasinya fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dan deengan adanya tahap-tahap yang dilakukan oleh karyawan yang tercantum dalam fungsi maanajemen tersebut serta pelayan yang baik kepada nasabah yang meliputi pelayanan administrasi, pembinaan usaha dan kerohanian.
3. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Jamaah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)” yang disusun oleh Risalatul Azizah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2014. Yang dalam pembahasannya mengangkat masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap krpuasan pelanggan di KBIH tour. Dari kesimpulan tersebut berdasarkan

pengelolaan angket yang disebar pada 25 responden dan dengan bantuan *SPSS for windows versi 17.0* dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai sumbangan efektif terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil sebesar 0,704 atau 70,4% yang didapat dari pengujian koefisien determinan *r square*, dan dari data diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Perbedaan dalam skripsi ini yaitu objek atau tempat penelitiannya berbeda. Berdasarkan yang telah dipaparkan di atas merupakan sebuah acuan penulis. Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang Manajemen Pelayanan pada jamaah haji dan umrah yang penulis teliti.



BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN PADA JAMAAH HAJI DAN UMRAH

A. Manajemen Pelayanan

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Untuk mengetahui definisi manajemen pelayanan harus mengerti pengertiannya terlebih dahulu dari kata perkata. Oleh karena itu akan diuraikan terlebih dahulu tentang manajemen dan juga manajemen pelayanan. Dalam kamus bahasa Indonesia kata manajemen berarti mengelola sumberdaya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pemimpin bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.¹ Dan dalam buku Dasar-dasar Manajemen, manajemen dalam bahasa inggris dikenal dengan kata *manage* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola.²

Sedangkan menurut istilah ada beberapa pengertian. Dalam penelitian ini akan penulis sampaikan beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para ahli dalam bidang manajemen. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli bidang manajemen diantaranya adalah sebagai berikut:

¹Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan pembinaan bahasa, kementerian pendidikan dan kebudayaan, 2011), h. 296

²Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 1

George R. Terry mendefinisikan:

“Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata”.³

Menurut Malayu S.P. Hasibuan:

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.⁴

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan para pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁵

Dari beberapa pengertian dan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menjalankan fungsi-fungsi sesuai dengan ketentuan.

b. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: *man*, *money*, *method*, *machines*, *material*, dan *market*, disingkat 6 M.

³George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 1

⁴Malayu S. P. Hasinuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 2

⁵T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), h.3

1) *Man* (manusia, tenaga kerja)

Dalam hal ini, yang disebut Man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing haji dan umrah.

2) *Money* (uang atau pembiayaan)

Pembiayaan ini berarti dana haji dan umrah yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji dan umrah yang bersumber dari Kementrian Agama.

3) *Material* (bahan-bahan atau perlengkapan)

Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak akan mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.

4) *Machines* (mesin-mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai dengan alat sebagai pelengkap.

5) *Method* (metode, cara, sistem kerja)

Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam menyelesaikan tugas.

6) *Market* (pasar)

Peran pasar ini sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produk yang ada di sebuah perusahaan. Oleh karena itu baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenali oleh masyarakat tergantung dari bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.⁶

c. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian dari lembaga yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan. Menurut George R. Terry, dalam buku manajemen yaitu: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), *Controlling* (Pengawasan).⁷

1) Perencanaan (*Planing*)

Perencanaan (*Planing*) merupakan poin paling awal dari aktivitas manajerial. Karena bagaimanapun sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan.

⁶Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 1

⁷M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Rahmad Sementara, 2009), cet. 2, h. 81

Karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal. Tanpa adanya rencana, maka tidak ada dasar untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.⁸

Perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikerjakan selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat dicapai.⁹ Baik tujuan maupun rencana, keduanya dapat untuk jangka panjang dan dapat juga untuk jangka pendek. Rencana jangka pendek meliputi jangka satu atau dua tahun sedangkan jangka panjang meliputi lima sampai sepuluh tahun mendatang.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang berkaitan erat dengan perencanaan dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian merupakan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas, dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan

⁸Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 94

⁹George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 43

departemen-departemen (sub sistem) serta penentuan hubungan-hubungan.¹⁰

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk suatu sistem yang saling berhubungan baik secara vertikal maupun horizontal yang bermuara ke satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Menurut George R. Terry penggerakan adalah disebut juga gerakan, mencakup kegiatan yang dilaksanakan seorang manajer untuk mengambil dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.¹¹

Pada tahap ini manajer sangat penting untuk dapat menggerakkan semua elemen-elemen yang ada sesuai fungsi dan tugasnya. Oleh karena itu, dalam melakukan penggerakan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:¹²

a) Pemberian motivasi

¹⁰Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), cet.2, h. 111

¹¹George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, *Op.Cit.* h. 17

¹²Ibrahim Lubis, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), h. 112

- b) Penjalinan hubungan
- c) Penyelenggaraan komunikasi
- d) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan

4) Pengawasan (*Controlling*)

Controlling sering disebut juga pengendalian yaitu mengadakan pemantauan dan koreksi sehingga bawahan dapat melakukan tugasnya dengan benar sesuai tujuan semula.¹³

Pengawasan (*controlling*) adalah langkah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi, dan mengambil tindakan korektif bila diperlukan untuk agar hasilnya sesuai dengan apa yang telah direncanakan.¹⁴

Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.¹⁵

Handoko juga berpendapat bahwa manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan utama diperlukannya manajemen:

¹³Badrudin, *Op.Cit.* h. 17

¹⁴Geogr R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, *Op.Cit.* h.20

¹⁵Zaini Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al Amin Press, 1996),

- a) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
- b) Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.
- c) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.¹⁶

Oleh sebab itu, lembaga harus selalu memonitoring dan mengawasi setiap kegiatan atau pelaksanaan program, sehingga masalah-masalah yang dapat mengganggu jalannya roda organisasi dapat sedini mungkin diketahui, agar dapat segera diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang ada. Di samping itu, dengan tindakan-tindakan monitoring tersebut lembaga juga dapat segera mengadakan evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilanjutkan sesuai dengan program kerja guna kepentingan pengembangan selanjutnya.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.¹⁷

¹⁶T. Hani Handoko, *Op. Cit*, h. 7

Menurut Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan adalah hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang member pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁸ Sedangkan menurut H.A.S. Moenir, “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.”¹⁹

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang

¹⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet, 2, h. 446

¹⁸Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), h. 2

¹⁹Moenir, *Op. Cit*, h. 17

dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:²⁰

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibukukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

²⁰Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Op. Cit*, h. 24

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditentukan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumberdaya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.²¹

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melalui jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap jamaah.

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana serta prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya sarana dan prasarana juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.²²

²¹Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 150

²²*Ibid*, h. 186-187

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamana jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, santun dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah merasa nyaman dan betah dalam ruangan tersebut.

3) Dapat bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bias melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tersebut dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan juga harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh jamaah.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah-masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari.

Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penelitian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi adalah pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.²³

²³Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001), Cet. 2, h. 10

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono, meliputi:²⁴

- 1) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Responsive (*responsiveness*) keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
- 3) Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
- 4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan personil dan media komunikasi.

3. Manajemen Pelayanan

Menurut A. S. Moenir:

“Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.”²⁵

²⁴*Ibid*, h. 14

²⁵Moenir, *Op. Cit*, h. 186

Maka dapat disimpulkan manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu untuk mengatur dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tujuan yang ingin dicapai.

Kriteria terakhir inilah yang mengukur, mengendalikan dan menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan.

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan.

Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah:

- 1) Identifikasi kebutuhan calon nasabah yang sesungguhnya.
- 2) Sediakan pelayanan yang sepadu (*One-stop-shop*).
- 3) Buat sistem dan mendukung pelayanan nasabah.
- 4) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Layanilah keluhan jamaah dengan baik.
- 6) Terus berinovasi.
- 7) Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- 8) Bersifat tegas tapi ramah dengan jamaah.
- 9) Menjalani komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
- 10) Selalu mengontrol kualitas.²⁶

Untuk menyelenggarakan suatu manajemen pelayanan yang baik maka perusahaan harus memakai prinsip-prinsip manajemen pelayanan sebagai acuan sebuah perusahaan tersebut.

B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

1. Pelayanan

Pelayanan ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan

²⁶Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Op. Cit*, h. 87

dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah.

Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayamum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.²⁷

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB II Pasal 3 mengenai Asas dan Tujuan, yang berbunyi “Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam”. Dan terdapat juga pada BAB III Pasal 6 mengenai Han dan Kewajiban, yang berbunyi “Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi,

²⁷Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta:Publitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 1

transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain yang di perlukan oleh jamaah haji”.²⁸

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

a. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji.

Pendaftaran calon jamaah haji diatur sebagai berikut:

- 1) Beragama Islam.
- 2) Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar.
- 3) Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai domisili atau bukti identitas lain yang sah.
- 4) Memiliki kartu keluarga.

²⁸1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008”(On-line), tersedia di: <https://kemenag.go.id> (24 Agustus 2018)

- 5) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akte nikah atau ijazah.
- 6) Memiliki tabungan nama jemaah yang bersangkutan pada BPS BPIH.

Selain persyaratan tersebut, calon jamaah haji harus menyerahkan foto terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 10 lembar dengan ketentuan:

- 1) Pas foto berwarna dengan latar belakang putih.
- 2) Warna baju/kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi wanita mengenakan busana muslim.
- 3) Tidak menggunakan kacamata.
- 4) Tampak wajah minimal 80 persen.

Selain persyaratan di atas, gubernur dapat menambahkan persyaratan berupa surat keterangan domisili. Jika saat mendaftar jamaah haji berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dapat digantikan dengan kartu identitas lain. Berikut ini prosedur pendaftaran jamaah haji khusus:

- 1) Menyerahkan persyaratan pendaftaran kepada petugas di Kanwil Kementerian Agama provinsi atau Direktorat Jendral Pelayanan Haji Dalam Negeri.
- 2) Membayar setoran BPIH khusus ke rekening Menteri Agama pada BPS BPIH sesuai besaran yang ditetapkan.

- 3) Menyerahkan bukti setoran BPIH khusus kepada Kanwil Kementerian Agama provinsi atau Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri.²⁹

Pendaftaran jamaah haji dinyatakan sah setelah diverifikasi, melakukan pembayaran setoran awal, dan memperoleh nomor porsi. Namun nomor porsi hanya berlaku bagi jamaah yang bersangkutan dan tidak dapat digunakan orang lain.

b. Bimbingan Manasik Haji dan Umrah

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan tiga bagian, yaitu:

- 1) Pra haji adalah agar para jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah nanti ketika berada di tanah suci.
- 2) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, member pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- 3) Paska haji adalah bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

²⁹Ali Rokhmat, *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dakwah, 2016), h. 217

c. Transportasi

Pelayanan Transportasi udara merupakan bagian kewajiban pemerintah dalam rangka memobilitasi jamaah dari tanah air ke Arab Saudi, dan kembali ke Tanah Air. Moda Transportasi udara ini menjadi pilihan yang tepat setelah mempertimbangkan efisiensi, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan jamaah haji.³⁰

Dalam pelayanan transportasi udara, telah disusun indikator mutu layanan, yaitu: ketepatan waktu (*on time performment*) sesuai dengan jadwal keberangkatan dan kepulangan, meminimalisi berbagai kelemahan dalam pemberian pelayanan di pesawat, pemberi rasa nyaman, aman, memperhatikan tingkat keselamatan, dan keramahan petugas penerbangan dalam melayani jamaah haji.

Transportasi memegang peran yang cukup penting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang atau barang). Oleh karena itu masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar.

d. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Yang dimaksud dengan

³⁰ *Ibid*, h. 239

akomodasi itu sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Penyewaan pemondokan juga harus mengikuti ketentuan dalam *Taklimatul Hajj* pemerintah Arab Saudi. Ketentuan tersebut antara lain mensyaratkan adanya izin kelayakan (*tasyrih*) yang dikeluarkan oleh *baladiyah* (pemerintah daerah). Karena dengan adanya akomodasi yang baik dan memuaskan sehingga para jamaah menjadi lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.

e. Konsumsi

Selama di Arab Saudi, jamaah haji akan mendapat pelayanan catering pada saat kedatangan dan kepulangan di pemondokan Madinah, pemondokan Makkah, Arafah, dan Mina. Juga selama kedatangan dan kepulangan di Bandara Jeddah. Pelayanan catering diberikan dengan menu dan citarasa Indonesia, serta dengan distribusikan tepat waktu dan sasaran.

Untuk lebih memuaskan jamaah haji, pemerintah mempersyaratkan penyedia catering supaya memperbanyak juru masak dari Indonesia serta menggunakan bumbu masak dari Indonesia. dengan demikian, jamaah haji dapat menikmati makanan serasa di Tanah Air. Hal demikian, diharapkan dapat memberikan kenyamanan jamaah dalam menjalankan ibadah hajinya lebih tenang dan khusyu.

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan servis yang menjadikan jamaah merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menular atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air. Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti *medical chek up*, suntik vaksin meningitis dan suntik vaksin H1N1 (H1N1/flu babi adalah infeksi saluran pernapasan akut yang menyerang organ tubuh terutama paru-paru).³¹

2. Pembinaan

Dalam manajemen pembinaan ini terdapat dua komponen pokok, yaitu pembimbing dan calon jamaah haji dan umrah yang akan dibimbing, yaitu:

³¹Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 134

a. Pembimbing

Keberhasilan manajemen pelaksanaan ibadah haji dan umrah sangat ditentukan oleh keberhasilan pimpinannya dalam mengelola tenaga pembimbing dan Pembina tersedia di lembaga bimbingan haji dan umrah.³² Tenaga pembimbing bertujuan untuk mendayagunakan tenaga pembimbing haji dan umrah secara efektif untuk mencapai hasil yang optimal.

b. Calon Jamaah Haji dan Umrah

Calon jamaah haji dan umrah juga perlu diatur sehingga tujuan bersama akan tercapai dan terlaksanakan. Manajemen calon jamaah haji dan umrah adalah penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan calon jamaah haji dan umrah, mulai dari pendaftaran sampai dengan kembalinya ke Tanah Air.³³

Dengan demikian pembinaan haji bertujuan untuk mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah.

3. Perlindungan

Saat menunaikan ibadah haji dan umrah setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada di dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi, pada saat jamaah sudah berada

³²Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), h.

³³*Ibid*, h. 50

di Tanah Suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan/lembaga penyelenggara haji dan umrah.³⁴

Dari teori yang ada penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah ini meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Dalam melayani jamaah haji dan umrah pelayanan umum yang diberikan meliputi pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Pembinaan haji dan umrah bertujuan untuk mengatur dan mengarahkan secara bersama dalam kegiatan haji dan umrah demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Dan saat menunaikan ibadah haji dan umrah perlindungan adalah salah satu hal yang sangat penting yang diinginkan oleh setiap jamaahnya.

³⁴Tata Sukayat, *Op. Cit*, h. 135

BAB III
GAMBARAN UMUM PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL
BANDAR LAMPUNG

A. Sejarah Berdirinya PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

PT Patuna Mekar Jaya Tour & Travel bergerak dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah swasta yang berjenis ONH plus, yang dimaksud plus disini yaitu berupa pelayanan dalam hal perlengkapan pelaksanaan haji, penginapan, transportasi dan konsumsi. Para jamaah haji dan umrah menginap di hotel bintang lima dan bintang empat, makanan dengan menu masakan internasional, transportasi full AC yang selalu siap mengantar jamaah baik waktu keberangkatan maupun di Tanah Suci yang bekerjasama dengan pihak Garuda Indonesia, dan para pembimbing ibadah yang dengan setia dan tekun membimbing jamaah ketempat-tempat bersejarah yang ada di dunia.

PT Patuna Tour & Travel didirikan pada tahun 1983 sekitar 26 tahun yang lalu, namun untuk yang berada di Bandar Lampung didirikan sejak tahun 2011 sekitar 7 tahun yang lalu, yang beralamat di Jl. Kartini No 4A (Sebelah SPBU) Tanjung Karang, Bandar Lampung 35116. Serta secara resmi mempunyai ijin dan kelayakan untuk bisa menjadi fasilitator jamaah untuk sampai ke Tanah Suci juga membantu para jamaah melaksanakan ibadah mulai dalam rangka menghasilkan orang-orang yang khusyu' dalam beribadah, yang nantinya para

jamaah tersebut ketika pulang ke Tanah Air dengan membawa predikat haji yang mabrur.

Status kepemilikan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel secara tertulis atas nama H. Amir Syah Thabrani yang bekerjasama dengan istrinya Hj. Emma Murtika. Kolaborasi antara suami dan istri inilah yang membuat PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel berkembang dengan cepat. Adapun nama Patuna diambil dari singkatan: Pan Trevel, Tunas Trevel, dan Natrapu Trevel yang menjadi cikal bakal dari Patuna Mekar Jaya Tour & Travel sampai sekarang. Serta selalu senantiasa berusaha menjadi fasilitator yang dapat dipercaya dan bisa memberikan pelajaran yang terbaik serta mengutamakan kepuasan bagi para jamaahnya.

Untuk ibadah umrah pada tahun 2016 sebanyak 116 orang dan jamaah pada tahun 2017 sebanyak 80 orang. Sementara jumlah jamaah haji selama ini di perwakilan Lampung belum memberangkatkan jamaah haji dan mulai akan memberangkatkan jamaah haji di tahun 2019 untuk yang pertama kalinya.¹

B. Visi dan Misi PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

1. Visi

Memberikan pelayanan yang maksimal dalam menghantar perjalanan ke Tanah Suci kepada jamaah haji dan umrah untuk mencapai kemabruran haji dan umrahnya.

¹Herlina Hasan, *Wawancara dengan karyawan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel*, (Bandar Lampung, 9 Maret 2018)

2. Misi

- a. Memberikan solusi dalam pemilihan paket haji dan umrah.
- b. Menghantar jamaah ke Tanah Suci dengan ketenangan dalam perjalanannya.
- c. Memberikan pelayanan yang baik dengan fasilitas terbaik.
- d. Membantu dan menghantar ke Tanah Suci untuk mencapai kesempurnaan ibadah haji dan umrah dengan usaha yang maksimal.²

C. Struktur Organisasi PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Trevel

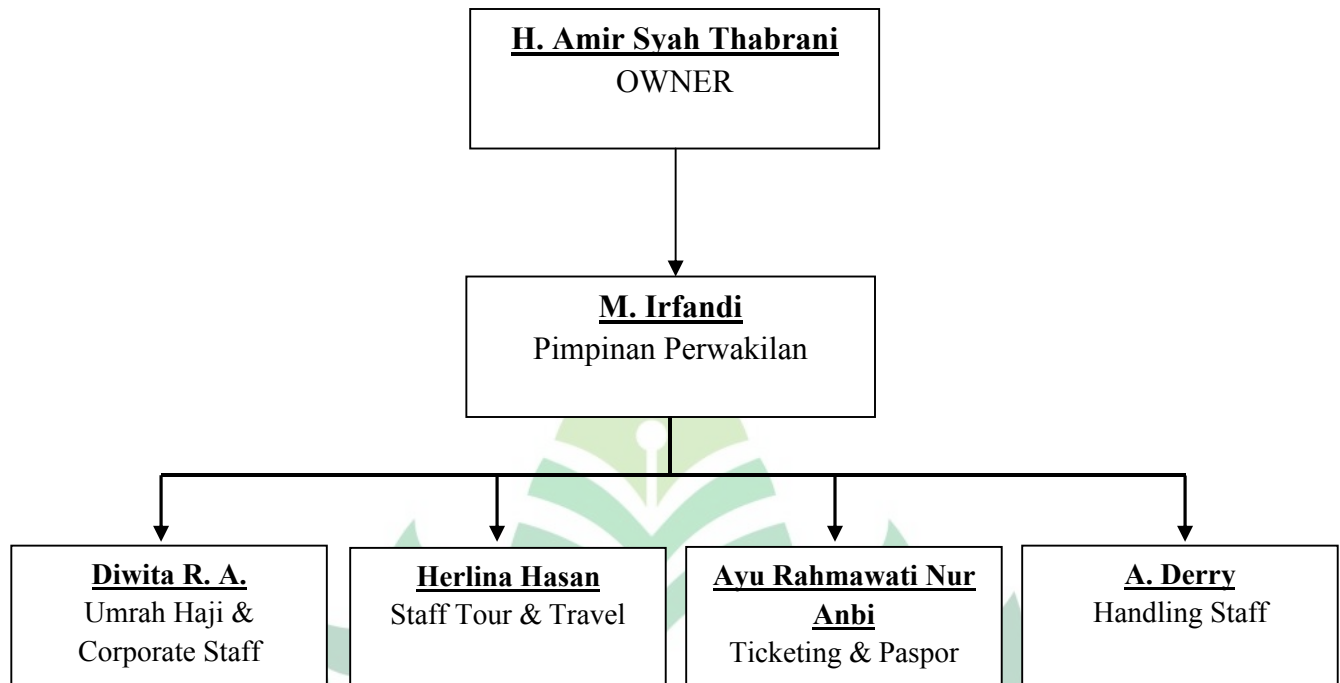
Dari segi bahasa struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan kordinasi yang efesien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga. Sebagaimana telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur.

Adapun struktur organisasi PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah sebagai berikut:³

²Dokumentasi, Profil PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, (Bandar Lampung, 9 Maret 2018)

³Dokumentasi, Struktur Pengurus PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, (Bandar Lampung, 9 Maret 2018)

STRUKTUR PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL



D. Produk-produk yang Ditawarkan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel mempunyai produk-produk pilihan perjalanan haji dan umrah yang ditawarkan. Dalam setiap paket dibedakan atas waktu pemberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Adapun paket perjalanan haji dan umrah yang ditawarkan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel antara lain:

1. Program Haji

Produk-produk haji yang ditawarkan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel dibagi menjadi dua program, yaitu:⁴

a. Program awal (Arbain)

Program arbain adalah program dimana jamaah dalam melaksanakan ibadah haji selama 26 hari, para jamaah melaksanakan shalat sebanyak 40 kali di Madinah dan biaya pada program ini sebesar Rp. 169 Jt-an dengan fasilitas penginapan sebagai berikut:

- 1) Jeddah di Hotel Ramada.
- 2) Makkah di Hotel Royal Dar Eiman.
- 3) Madinah di Hotel Royal Inn Nokhba.
- 4) Apartemen (4 orang/kamar).

b. Program awal (Non Arbain)

Program non arbain adalah jamaah dalam melaksanakan ibadah haji selama 26 hari dan tidak melaksanakan shalat 40 kali di madinah, dengan fasilitas penginapan tergantung dengan paket yang dipilih, paket-paket tersebut antara lain:

⁴Brosur Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, Dokumen, 9 Maret 2018

TABEL 1
Program Awal (Non Arbain)

PAKET	HOTEL	KAMAR	HARGA
BIRU	-Madinah: Royal Inn Nokhba -Makkah: Royal Dar Eiman -Jeddah: Ramada	4 orang	139 Jt-an
HIJAU	-Madinah: Grand Mercure -Makkah: Hyatt Regency -Jeddah: Ramada	2 orang	149 Jt-an
UNGU	-Madinah: Oberoi -Makkah: Dar Ar Tawhid Intercontinental -Jeddah: Ramada	2 orang	165 Jt-an

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

c. Program tengah

Program non arbain adalah jamaah dalam melaksanakan ibadah haji selama 15 hari, tidak melaksanakan shalat 40 kali di madinah, dan dengan biaya sebesar Rp. 170 Jt-an dengan fasilitas penginapan sebagai berikut:

- 1) Jeddah di Hotel Ramada.
- 2) Makkah di Hotel Hyatt Regency.
- 3) Madinah di Grand Marcure.
- 4) Apartemen (2 orang/kamar).

d. Program Akhir

Program non arbain adalah jamaah dalam melaksanakan ibadah haji selama 15 hari, tidak melaksanakan shalat 40 kali di madinah,

dengan fasilitas penginapan tergantung dengan paket yang dipilih, paket-paket tersebut antara lain:

TABEL 2
Program Akhir

PAKET	HOTEL	KAMAR	HARGA
COKLAT	-Madinah: Al Eiman Al Manar -Makkah: Aiyad Makarim	4 orang	110 Jt-an
HIJAU	-Madinah: Grand Mercure -Makkah: Hyatt Regency -Jeddah: Ramada	2 orang	130 Jt-an

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

Adapun rincian biaya dari paket diatas adalah sebagai berikut:

- a. Tiket pesawat terbang kelas ekonomi.
- b. Pengurusan dokumen Visa dan Surat Rekomendasi Keberangkatan.
- c. Akomodasi Hotel.
- d. Makan 3 kali sehari.
- e. Transportasi Full AC selama di Arab Saudi
- f. Guide (Muthawwif) yang berpengalaman.
- g. Ziarah dan City Tour sesuai program.
- h. Perlengkapan komplit.
- i. Air Zam-zam.
- j. Manasik di Indonesia,
- k. Dokter Pendamping.
- l. Pembimbing Ibadah.
- m. Buku Album.

- n. Tenda ber-AC di Arafah dan Mina.
- o. Perlengkapan Ibadah.
- p. DAM Tamattu.
- q. Asuransi.

Namun demikian rincian biaya paket di atas belum termasuk biaya yang berhubungan dengan:

- a. Biaya kelebihan berat bagasi.
- b. Tour dan transportasi diluar paket.
- c. Telpon, telex, faximili, minum, cucian dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi.
- d. Guadi (Muthawwif) khusus.
- e. Kursi roda.
- f. Badal haji.
- g. Kargo.

2. Program Umrah

Dari data yang diambil dari PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung harga umrah awal tahun 2018 menyebutkan bahwa ada beberapa paket umrah yang ditawarkan seperti.⁵

- a. Program umrah regular yaitu kegiatan umrah dilakukan dengan tujuan (Bandar Lampung-Jakarta-Madinah), adapun pelaksanaannya dilakukan 9 hari, dengan biaya sebagai berikut:

⁵Brosur Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, Dokumen, 9 Maret 2018

TABEL 3
Program Umrah Regular

PAKET	JADWAL	HOTEL	KAMAR	HARGA	PESAWAT
UNGU (9 Hari)	5, 12 Feb 2018 5, 12 Mar 2018 2 Apr 2018	-Madinah: Hilton -Makkah: Hilton Suite -Jeddah: Hilton	3 orang	44 Jt-an	Garuda Indonesia
			2 orang	45 Jt-an	
HIJAU (9 Hari)	5, 12 Feb 2018 5, 12 Mar 2018 2 Apr 2018	-Madinah: Grand Mercure -Makkah: Hyatt Regency	4 orang	37 Jt-an	Garuda Indonesia
			3 orang	38 Jt-an	
			2 orang	39 Jt-an	
BIRU (9 Hari)	13, 19 Feb 2018 6, 19 Mar 2018 3, 10 Apr 2018 5, 6 Mei 2018	-Madinah: Royal Inn Nakhba -Makkah: Swissotel Al Maqam	4 orang	29 Jt-an	Eitihad, Emirates
			3 orang	30 Jt-an	
			2 orang	31 Jt-an	
COKLAT (9 Hari)	4, 11, 18 Feb 2018 4, 11, 25 Mar 2018 1 Apr 2018 5, 8 Mei 2018	-Madinah: Royal Inn Nozol -Makkah: Anjum	4 orang	24 Jt-an	Emirates, Eitihad
			3 orang	25 Jt-an	
			2 orang	26 Jt-an	

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

- b. Program umrah plus yaitu kegiatan ibadah umrah yang dilakukan dengan tujuan (Bandar Lampung-Jakarta-Madinah). Kemudian setelah itu kesatu Negara yang mempunyai latar belakang sejarah islam seperti Dubai, Bursa, Petra, Cairo, dan Spanyol.

1) ABUDHABI + BUBAI + UMRAH

TABEL 4
Program Umrah Plus (Abudhabi + Bubai + Umrah)

PAKET	JADWAL	HOTEL	KAMAR	HARGA	PESAWAT
UMRAH PLUS DUBAI (11 Hari)	16 Feb 2018	-Dubai: Novotel	4 orang	47 Jt-an	Emirates
	19 Apr 2018	-Madinah: Grand Marcure	3 orang	48 Jt-an	
		-Makkah: Hyatt Regency	2 orang	49Jt-an	

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

2) ISTANBUL + BURSA + UMRAH

TABEL 5
Program Umrah Plus (Istanbul + Bursa + Umrah)

PAKET	JADWAL	HOTEL	KAMAR	HARGA	PESAWAT
HIJAU (12 Hari)	14 Mar 2018	-Istanbul: Movenpick	4 orang	47 Jt-an	Turkish Airlines
	4 Apr 2018	-Bursa: Crown Plaza	3 orang	48 Jt-an	
		-Madinah: Grand Marcure -Makkah: Hyatt Regency	2 orang	49 Jt-an	
BIRU (12 Hari)	14 Mar 2018	-Istanbul: Hilton Garden Inn	4 orang	42 Jt-an	Turkish Airlines
	4 Apr 2018	-Bursa: Gold Majesty	3 orang	43 Jt-an	
		-Madinah: Royal Inn Nakhba -Makkah: Swisotel Al Maqam	2 orang	44 Jt-an	

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

3) AQSO + PETRA + UMRAH

TABEL 6
Program Umrah Plus (Aqso + Petra + Umrah)

PAKET	JADWAL	HOTEL	KAMAR	HARGA	PESAWAT
HIJAU (12 Hari)	21 Feb 2018	-Amman: Millenium -Jarusalem: San George -Madinah: Grand Marcure -Makkah: Hyatt Regency	4 orang	54 Jt-an	Saudi Arabian Airlines
			3 orang	55 Jt-an	
			2 orang	56 Jt-an	
BIRU (12 Hari)	21 Feb 2018	-Amman: Ayyas -Jarusalem: National -Madinah: Royal Inn Nakhba -Makkah: Swissotel Al Maqam	4 orang	47 Jt-an	Saudi Arabian Airlines
			3 orang	48 Jt-an	
			2 orang	49 Jt-an	

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

4) AQSO + PETRA + UMRAH (Isra Mi'raj di Masjidil AQSO)

TABEL 7
Program Umrah Plus (Aqso + Petra + Umrah) Isra Mi'raj di Masjidil AQSO

PAKET	JADWAL	HOTEL	KAMAR	HARGA	PESAWAT
Biru (12 Hari)	11 Apr 2018	-Amman: Ayyas -Jarusalem: National -Madinah: Royal Inn Nakhba -Makkah: Swissotel Al Maqam	4 orang	47 Jt-an	Saudi Arabian Airlines
			3 orang	48 Jt-an	
			2 orang	49 Jt-an	
Hijau (12 Hari)	11 Apr 2018	-Amman: Millenium -Jarusalem: San George -Madinah: Grand Marcure -Makkah: Hyatt Regency	4 orang	54 Jt-an	Saudi Arabian Airlines
			3 orang	55 Jt-an	
			2 orang	56 Jt-an	

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

5) CAIRO + UMRAH

TABEL 8
Program Umrah Plus (Cairo + Umrah)

PAKET	JADWAL	HOTEL	KAMAR	HARGA	PESAWAT
UMRAH PLUS CAIRO (11 Hari)	22 Mar 2018	-Cairo: Fairmont -Madinah: Grand Marcure -Makkah: Hyatt Regency	4 orang	44 Jt-an	Etihad
			3 orang	45 Jt-an	
			2 orang	46 Jt-an	

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

6) MAROKO + SPANYOL + UMRAH

TABEL 9
Program Umrah Plus (Maroko + Spanyol + Umrah)

PAKET	JADWAL	HOTEL	KAMAR	HARGA	PESAWAT
UMRAH PLUS MAROKO & SPANYOL (11 Hari)	18 Feb 2018 15 Apr 2018	-Marrakech: Diwane -Rabat: Terminus -Tangier: Hilton Garden -Seville: AC Hotel Seville -Granada: Alixares -Madrid: Novotel -Madinah: Grand Marcure -Makkah: Hyatt Regency	4 orang	61 Jt-an	Etihad & Emirates
			3 orang	62 Jt-an	
			2 orang	63 t-an	

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

7) PAKET UMRAH RAMADHAN

TABEL 10
Program Umrah Plus (Paket Umrah Ramadhan)

PAKET	JADWAL	HOTEL	KAMAR	HARGA	PESAWAT
HIJAU	21, 28 Mei 2018	-Madinah: Grand Marcure -Makkah: Hyatt Regency	4 orang	47 Jt-an	Garuda Indonesia
			3 orang	48 Jt-an	
			2 orang	49 Jt-an	
COKLAT	21, 28 Mei 2018	-Madinah: Royal Inn Nakhba -Makkah: Anjum	4 orang	35 Jt-an	Garuda Indonesia
			3 orang	36 Jt-an	
			2 orang	37 Jt-an	

Sumber Data: Brosur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

Adapun rincian biaya dari paket diatas adalah sebagai berikut:

- a. Tiket pesawat terbang kelas ekonomi.
- b. Pengurusan dokumen Visa dan Surat Rekomendasi Keberangkatan.
- c. Akomodasi Hotel.
- d. Makan 3 kali sehari.
- e. Transportasi lokal selama di Arab Saudi
- f. Guide (Muthawwif)
- g. Ziarah dan City Tour sesuai program.
- h. Perlengkapan komplit.
- i. Air Zam-zam.
- j. Porter bandara.
- k. Airport Tax dan Handling Jakarta.

l. Perlengkapan.

m. Asuransi.

Namun demikian rincian biaya paket di atas belum termasuk biaya yang berhubungan dengan:

- a. Biaya kelebihan berat bagasi.
- b. Tour dan transportasi diluar paket.
- c. Telpon, telex, faximili, minum, cucian dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi.
- d. Biaya tambahan nama paspor.
- e. Biaya pengurusan surat muhrim.
- f. Biaya suntik Meningitis.
- g. Biaya pengiriman perlengkapan di luar Jabodetabek.

E. Fungsi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

Adapun fungsi manajemen yang diterapkan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel dalam manajemen pelayanan:

1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan (*planning*) merupakan poin paling awal dari aktivitas manajerial. Karena bagaimanapun sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan perencanaan. Perencanaan adalah suatu kegiatan yang diikuti dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah

ditentukan. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel sebelum memberangkatkan para jamaah merencanakan program-program seperti apa yang telah ditawarkan.

Dalam merencanakan keberangkatan untuk para calon jamaah haji/umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel sebelum keberangkatan mengecek terlebih dahulu provider-provider yang telah diajak bekerjasama, seperti mengecek jadwal keberangkatan dan mengecek visa para calon jamaah apakah sudah sesuai dengan yang tertera, dengan mengecek pada maskapai yang digunakan apakah sudah ada atau belum nama-nama para calon jamaah.⁶

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel selalu dilaksanakan setelah tahap perencanaan, dimana rancangan kegiatan dari perencanaan tersebut diorganisasikan mulai dari pembagian tugas sampai kepada tahap evaluasi.⁷ PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel mengelompokkan atau membagi tugas dalam melakukan pelayanan untuk para jamaahnya, baik ketika di tanah air maupun dalam pelaksanaan ketika di Tanah Suci seperti dalam masalah pendaftaran, manasik, transportasi,

⁶Herlina Hasan, *Wawancara dengan karyawan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel*, (Bandar Lampung, 20 Maret 2018)

⁷Diwita R. A, *Wawancara dengan karyawan*, (Bandar Lampung, 20 Maret 2018)

akomodasi, konsumsi ataupun masalah kesehatan.⁸ PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel membagi kelompok-kelompok yang benar-benar bisa bertanggungjawab terhadap tugas-tugas yang telah diberikan.

3. Penggerakan (*actuating*)

Dalam tahap penggerakan (*actuating*) disetiap kegiatan yang dilakukan itu melibatkan beberapa orang didalamnya yang saling bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji dan umrah.⁹ PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel membagi-bagi tugas kepada karyawan yang ada di perusahaan, jadi setiap karyawan memiliki tugasnya masing-masing, ada yang berada di kantor dan ada yang berada di lapangan. Untuk karyawan yang berada di kantor tugasnya adalah merekrut para calon jamaah dan melayani calon jamaah dengan baik, sedangkan untuk karyawan yang berada di lapangan bertugas di bandara untuk mengurus masalah handling mengurus semua keperluan para calon jamaah yang akan berangkat ke Jakarta sebelum berangkat ke Tanah Suci.¹⁰

4. Pengawasan (*controlling*)

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel melakukan pengawasan disetiap kegiatan atau dalam setiap pelaksanaan program pelayanan biro haji dan umrah, untuk meminimalisir masalah-masalah yang mungkin terjadi.

⁸Herlina Hasan, *Wawancara dengan karyawan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel*, (Bandar Lampung, 20 Maret 2018)

⁹Diwita R. A, *Wawancara dengan karyawan*, (Bandar Lampung, 20 Maret 2018)

¹⁰Herlina Hasan, *Wawancara dengan karyawan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel*, (Bandar Lampung, 20 Maret 2018)

Dalam tahap ini PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel lebih menekankan pengawasan terhadap masalah visa dari mulai ketentuan visa, *entry* data samapai permohonan visa untuk diantarkan ke kedutaan besar Arab Saudi bersama paspor dan persyaratan lainnya.¹¹

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel mengawasi ketika keberangkatan ataupun ketika sudah berada di Tanah Suci, PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel juga ada yang ikut berangkat untuk mendampingi dan juga ikut mengawasi apakah sudah sesuai dengan prosedur yang telah disepakati dengan provide-provider yang diajak bekerjasama atau belum.

F. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

Dalam masalah pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak akan terlepas dari namanya pelayanan ketika dalam perusahaan tersebut ataupun ketika sudah akan diberangkatkan, adapun manajemen pelayanan haji dan umrah yang pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah:

1. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung meliputi pendaftaran. Adapun prosedur pendaftarannya adalah sebagai berikut:¹²

¹¹Ayu Rahmawati Nur Anbi, *Wawancara dengan kariyawan*, (Bandar Lampung, 20 Maret 2018)

¹²Brosur Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, Dokumen, 9 Maret 2018

a. Persyaratan pendaftaran haji

- 1) Mengisi formulir pendaftaran haji yang disediakan oleh Patuna dan mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang disediakan oleh Departemen Agama.
- 2) Membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) melalui Bank Penerima Setoran Haji (BPS) US\$ 4000 (Empat Ribu USD) untuk mendapatkan nomor porsi haji.
- 3) Membayar uang muka pendaftaran ONH PLUS melalui Kas Patuna atau Bank Transfer sebesar US\$ 1000 (Seribu USD). Pelunasan Paket Haji, sebelum tanggal 1 Ramadhan.
- 4) Menyerahkan surat keterangan sehat dari Puskesmas setempat dan hasil pemeriksaan Laboratorium serta hasil pemeriksaan Rontgen dari rumah sakit/klinik.
- 5) Menyerahkan fotocopy KTP, fotocopy surat nikah (khusus untuk suami/istri) dan fotocopy Kartu Keluarga.
- 6) Menyerahkan pas foto terbaru berwarna 2x3 = 5 lembar

3x4 = 45 lembar

4x6 = 10 lembar

Dengan ketentuan:

- a) Latar belakang foto harus putih.
- b) Close Up (wajah terlihat 80%)
- c) Tidak mengenakan kacamata hitam.

- d) Wanita harus memakai jilbab.
- e) Tidak memakai pakaian dinas.
- 7) Copy paspor (apabila sudah mempunyai paspor)

Adapun persyaratan khusus:

- 1) Bagi pendaftar yang berusia diatas 60 tahun harus ada pendamping dari Jakarta (salah seorang keluarga berbadan sehat/melampirkan surat keterangan sehat dari dokter rumah sakit dan dokter Patuna).
- 2) Diharuskan menggunakan jasa Guide khusus.
- 3) Untuk kenyamanan dihotel selama menjalankan ibadah haji, diharuskan memilih paket sekamar berdua (DBL ROOM).¹³

Biaya paket haji plus sudah termasuk:

- 1) Tiket pesawat terbang kelas ekonomi.
- 2) Pengurusan dokumen Visa dan Surat Rekomendasi Keberangkatan.
- 3) Akomodasi Hotel.
- 4) Makan 3 kali sehari.
- 5) Transportasi Full AC selama di Arab Saudi
- 6) Guide (Muthawwif) yang berpengalaman.
- 7) Ziarah dan City Tour sesuai program.
- 8) Perlengkapan haji (koper besar, traveilling bag, kain ihrom (pria), mukena&bergo (wanita), celana panjang putih (wanita), sajadah, tas serbaguna, kantong paspor, masker, bahan seragam)

¹³Brosur Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, Dokumen, 9 Maret 2018

- 9) Air Zam-zam.
- 10) Manasik di Indonesia,
- 11) Dokter Pendamping.
- 12) Pembimbing Ibadah.
- 13) Buku Album.
- 14) Tenda ber-AC di Arafah dan Mina.
- 15) Perlengkapan Ibadah.
- 16) DAM Tamattu.
- 17) Asuransi.

Biaya paket haji plus belum termasuk biaya yang berhubungan dengan:

- 1) Biaya kelebihan berat bagasi.
- 2) Tour dan transportasi diluar paket.
- 3) Telpon, telex, faximili, minum, cucian dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi.
- 4) Guadi (Muthawwif) khusus.
- 5) Kursi roda.
- 6) Badal haji.
- 7) Kargo.

Calon jamaah haji yang gagal berangkat/membatalkan keberangkatan/ mengundurkan diri dikarenakan sesuatu hal apapun, dikenakan biaya pembatalan dari harga paket, sebagai berikut:

- 1) USD 300 sejak pendaftaran sampai setelah setoran ke BPIH.

- 2) 25% sejak dilakukan penutupan awal BPIH dari pemerintah sampai dengan tanggal 1 Ramadhan.
- 3) 50% sejak 2 Ramadhan sampai dengan tanggal 1 Syawal.
- 4) 75% sejak 2 Syawal sampai dengan 2 minggu sebelum keberangkatan.
- 5) 85% sejak 2 minggu sebelum keberangkatan sampai dengan tanggal keberangkatan.¹⁴

b. Persyaratan pendaftaran umrah

- 1) Membayar uang muka pendaftaran umrah US\$ 500 (Lima Ratus USD) pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan.
- 2) Nama paspor harus terdiri dari 3 kata.
Contoh: **Muhammad Asmuri Bin Saleh**
- 3) Surat nikah asli dan Kartu Keluarga asli (untuk peserta suami/istri).
- 4) KTP asli/ KK asli (untuk peserta wanita diatas usia 45 tahun).
- 5) Menyerahkan pas foto terbaru berwarna 4x6 = 6 lembar

Dengan ketentuan:

- a) Latar belakang foto harus putih.
- b) Close Up (wajah terlihat 80%).
- c) Tidak mengenakan kacamata hitam.
- d) Wanita harus memakai jilbab.
- 6) Menyerahkan Kartu Kuning (bukti suntuik meningitis).

¹⁴Brosur Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, Dokumen, 9 Maret 2018

- 7) Pendaftaran paling lambat 1 bulan sebelum keberangkatan selama tempat masih tersedia.

Adapun persyaratan khusus:

- 1) Bagi pendaftar yang berusia diatas 60 tahun harus ada pendamping dari Jakarta (salah seorang keluarga berbadan sehat/melampirkan surat keterangan sehat dari dokter rumah sakit dan dokter Patuna).
- 2) Diharuskan menggunakan jasa Guide khusus.
- 3) Untuk kenyamanan dihotel selama menjalankan ibadah haji, diharuskan memilih paket sekamar berdua (DBL ROOM).¹⁵

Biaya paket umrah plus sudah termasuk:

- 1) Tiket pesawat terbang kelas ekonomi.
- 2) Pengurusan dokumen Visa dan Surat Rekomendasi Keberangkatan.
- 3) Akomodasi Hotel.
- 4) Makan 3 kali sehari.
- 5) Transportasi lokal selama di Arab Saudi
- 6) Guide (Muthawwif)
- 7) Ziarah dan City Tour sesuai program.
- 8) Perlengkapan umrah (koper besar, tas serbaguna, buku doa, buku album, kantong sandal, ID Card, label bag, kain ihram (pria), tas paspor, mukena&bergo (wanita), bahan seragam)
- 9) Air Zam-zam.

¹⁵Brosur Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, Dokumen, 9 Maret 2018

10) Porter bandara.

11) Airport Tax dan Handling Jakarta.

12) Perlengkapan.

13) Asuransi.

Biaya paket umrah plus belum termasuk biaya yang berhubungan dengan:

- 1) Biaya kelebihan berat bagasi.
- 2) Tour dan transportasi diluar paket.
- 3) Telpon, telex, faximili, minum, cucian dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi.
- 4) Biaya tambahan nama paspor.
- 5) Biaya pengurusan surat muhrim.
- 6) Biaya suntik Meningitis.
- 7) Biaya pengiriman perlengkapan di luar Jabodetabek.

Calon jamaah umrah yang membatalkan dan berpindah tanggal keberangkatan, dikenakan biaya pembatalan dari harga paket, sebagai berikut:

- 1) 15% dari harga paket, sejak pendaftaran sampai dengan 30 hari sebelum keberangkatan.
- 2) 25% dari harga paket, sejak 30 hari sampai dengan 14 hari sebelum keberangkatan.

3) 45% dari harga paket, sejak 13 hari sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan.

4) 85% dari harga paket, sejak 9 hari sampai dengan tgl keberangkatan.

Calon jamaah umrah ramadhan yang membatalkan dan berpindah tanggal keberangkatan, dikenakan biaya pembatalan dari harga paket, sebagai berikut:

1) 50% dari harga paket sejak pendaftaran sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan.

2) 85% dari harga paket, sejak 9 hari sampai dengan tanggal keberangkatan.¹⁶

2. Pembinaan

Pembinaan jamaah haji dan umrah yang dilakukan adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penyuluhan dan penerangan serta bimbingan tentang ibadah haji dan umrah yang dilakukan sejak jamaah mendaftarkan diri sampai selesai menunaikan ibadah haji dan umrah. Pelaksanaan pembinaan ibadah haji dan umrah yang dilakukan ketika di Tanah Air dilakukan 3 kali (1 kali di Lampung, 1 kali 2 minggu sebelum keberangkatan dan 1 kali di bandara Jakarta) dengan berbagai metode. Ada tiga metode dalam penyampaian manasik haji dan umrah, yaitu:¹⁷

¹⁶Brosur Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, Dokumen, 9 Maret 2018

¹⁷Diwita R. A, *Wawancara dengan karyawan*, (Bandar Lampung, 4 April 2018)

- a. Metode ceramah, yaitu pembimbing menyampaikan langsung materi manasik haji dan umrah dan jamaah sebagai audiens serta membuka sesi tanya jawab bagi jamaah tentang materi yang diberikan.
- b. Metode simulasi, yaitu dengan bermain peran antara pembimbing dan jamaah, baik di dalam ruangan maupun di luar ruangan, seperti praktek di lapangan.
- c. Metode diskusi, yaitu pembimbing dan jamaah memperdalam materi dengan cara mendiskusikan materi manasik haji dan umrah, dengan tujuan agar jamaah benar-benar mengerti manasik secara teori dan prakteknya. Antara pembimbing dan jamaah berdialog untuk membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah, demi kelancaran dan keabsahan dalam beribadah.

Bimbingan manasik juga diberikan ketika jamaah berada di Tanah Suci, pada saat di Tanah Suci untuk 40 orang jamaah mendapatkan satu pembimbing dibantu kru dari Jakarta dan team kesehatan, serta muthawif setempat, jamaah tersebut akan dibimbing sesuai dengan teori dan praktek yang telah diberikan selama mengikuti manasik di Tanah Air.

3. Perlindungan

Dalam aturan perlindungan terhadap jamaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama (Kemenag), yang meliputi:

- a. Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji.
- b. Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah haji.
- c. Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis.
- d. Jaminan asuransi jiwa bagi jamaah haji dan yang mengalami kecelakaan atau kematian.

Jamaah haji yang telah melunasi BPIH tahun berjalan diberikan pertanggungan asuransi yang besaran preminya merupakan satuan komponen BPIH yang ditetapkan oleh presiden. Masa berlaku asuransi jiwa adalah dimulai sejak calon jamaah haji keluar dari rumah domisili untuk menunaikan ibadah haji sampai kembali ke Tanah Air sebelum tiba di rumah. Pengajuan klaim selambat-lambatnya 60 hari setelah tanggal kedatangan kloter di Tanah Air.

Sehubungan dengan pelayanan biro haji dan umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel menurut bapak Rizal sudah baik, karena saya merasa apa yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan saat awal pendaftaran, dan merasa cukup puas meskipun saya baru pertama kali menggunakan jasa Travel ini.¹⁸

Bapak Zulkifli juga mengatakan, saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, karena

¹⁸Rizal, Jamaah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung, *Wawancara*, (Via Telepon, 9 April 2018)

sebelumnya saya pernah kecewa terhadap pelayanan tour & travel haji dan umrah yang pernah saya gunakan, memang biayanya yang lebih murah tetapi ternyata pelayanan yang saya dapat tidak memuaskan, berbeda dengan tour & travel ini saya rasa meskipun dalam masalah harga atau pembiayaannya sedikit lebih tinggi tetapi saya tidak merasa tertipu dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan tour & travel ini.¹⁹

Sedangkan pelayanan ibadah haji dan umrah yang telah diatur oleh Undang-Undang dalam suatu lembaga yang akan memberangkatkan ibadah haji adalah sebagai berikut.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah:²⁰

a. Bimbingan jamaah

Manasik diberikan 3-4 kali mengikuti ketentuan yang berlaku.

b. Trensportasi

Transportasi menggunakan bis full AC saat di Tanah Suci, serta didampingi oleh Guide (Muthowif) berpengalaman.

c. Akomodasi

Hotel berbintang empat dan lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat masjid.

¹⁹Zulkifli, Jamaah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung, *Wawancara*, (Via Telepon, 9 April 2018)

²⁰Ayu Rahmawati Nur Anbi, *Wawancara dengan karyawan*, (Bandar Lampung, 24 April 2018)

d. Konsumsi

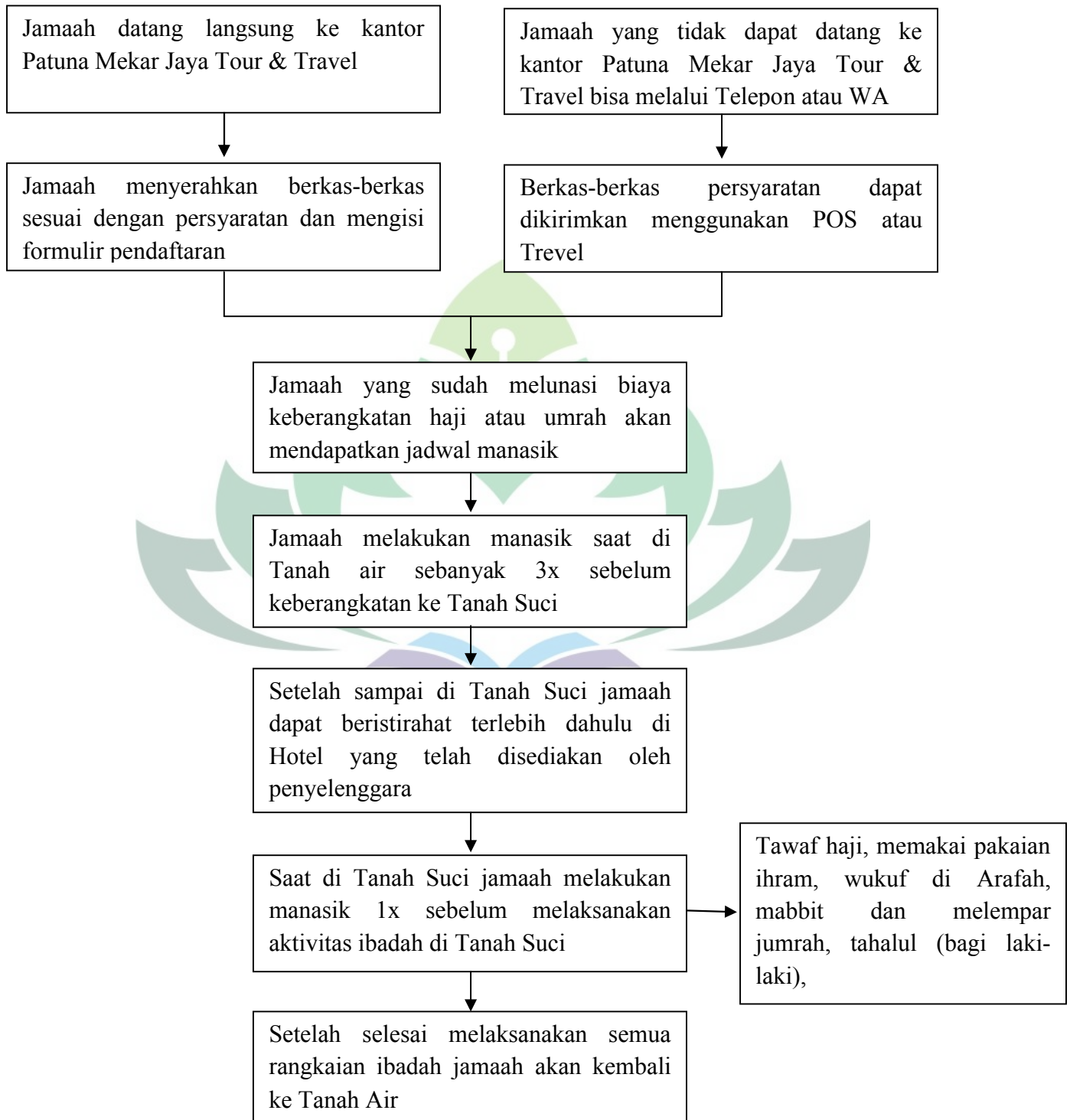
Makan 3 kali sehari jenis makanan Indonesia dan Internasional, menu mengikuti hotel (namun lebih sering menggunakan menu masakan Indonesia).

e. Kesehatan

Didampingi oleh dokter/perawat, setiap grup didampingi 2-3 orang dokter/perawat.



BAGAN MANAJEMEN PELAYANAN



BAB IV

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL BANDAR LAMPUNG

A. Penerapan Fungsi Manajemen Pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

Setelah penulis mengumpulkan landasan teori yang ada pada BAB II dan data-data dari lapangan pada BAB III dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh karyawan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, selanjutnya pada BAB IV ini penulis akan menganalisis data tersebut sesuai dengan rumusan masalah yang ada.

Sebagaimana yang telah penulis ungkapkan pada BAB II tentang fungsi manajemen dalam sebuah organisasi menurut Handoko yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*). Sama halnya fungsi manajemen yang diterapkan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan yang diterapkan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk saat ini perencanaan yang diterapkan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel berfokus pada perencanaan sebelum keberangkatan para calon jamaah haji/umrah dengan melakukan pengecekan terlebih dahulu provider-

provider yang telah diajak bekerjasama, seperti mengecek jadwal keberangkatan dan mengecek visa para calon jamaah.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian yang dilakukan di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel sesuai dengan teori fungsi manajemen di point pengorganisasian atau *organizing* dimana dalam pengorganisasian dilakukan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, mengelompokkan tugas-tugas, dan membagi pekerjaan kepada setiap karyawan, begitupula PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel melakukan pengorganisasian kepada para karyawannya yaitu dengan membagi-bagi tugas dalam melakukan pelayanan kepada para jamaahnya. Semua divisi yang ada di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel ini saling terkait dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah. Dalam melakukan pengorganisasian di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel menunjuk karyawan untuk diberikan tugas dan tanggung jawab di setiap divisinya.

3. Penggerakan

Dalam tahap penggerakan (*actuating*) yang dilakukan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel yaitu dengan melibatkan beberapa orang yang saling bekerjasama dalam melaksanakan setiap kegiatan pelayanan. Dimana PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel membagi tugas kepada karyawannya. Setiap karyawan menjalankan tugasnya masing-masing dimana setiap karyawan saling berkomunikasi antara satu dengan yang lain,

dengan demikian PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel sudah sesuai dengan teori pergerakan yaitu penyelenggaraan komunikasi. Namun PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel belum sepenuhnya menjalankan tugas secara baik dikarenakan tidak semua langkah-langkah pergerakan yang dijalankan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel seperti langkah-langkah pemberian motivasi, penjalinan hubungan, dan pengembangan dan peningkatan pelaksanaan.

4. Pengawasan

Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel dengan melakukan pemantauan khususnya untuk masalah visa seperti saat *entry* data samapai permohonan visa untuk diantarkan ke kedutaan besar Arab Saudi bersama dengan persyaratan yang lainnya, pemantauan tersebut selalu dilakukan dan dipersiapkan setiap sebelum keberangkatan calon jamaah haji. Hal tersebut sesuai dengan teori tentang pengawasan yaitu mengadakan pengendalian atau pemantauan serta koreksi sehingga bawahan dapat melakukan tugasnya dengan benar sesuai dengan tujuan.

Dalam pelaksanaan pelayanannya, PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik. Proses pelayanan dilakukan dengan terencana agar semua proses pelayanan menjadi lebih mudah dan penyelesaiannya relative lebih cepat sehingga sangat memudahkan para jamaahnya. Namun jika diliat dari jumlah jamaan yang

menjadi berkurang dari tahun sebelumnya ini juga menjadi PR besar bagi pihak PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, karena semakin banyaknya biro-biro perjalanan haji dan umrah yang menawarkan harga lebih rendah sehingga banyak calon jamaah yang memilih menggunakan biro lain yang belum tentu pelayanannya itu sesuai dengan yang diinginkan.

B. Penerapan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel

1. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan.

a. Administrasi

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memberikan pelayanan terhadap para calon jamaahnya dengan mendaftarkan diri. Pendaftaran calon jamaah haji ataupun umrah bisa dilakukan kapan saja baik melalui via telpon dan whatsapp ataupun datang langsung ke kantor Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung pada jam kerja hari senin-jumat 09.00-16.30 WIB dan pada hari sabtu 09.00-14.00 WIB (hari libur tutup). Dalam melakukan pendaftaran jamaah haji dan umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memberikan persyaratan dan ketentuan.

Adapun ketentuan pendaftaran adalah sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir pendaftaran.
- b. Menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar.
- c. Menyerahkan fotocopy KK 5 lembar.
- d. Menyerahkan fotocopy Passport 5 lembar (nama minimal 3 kata).
- e. Menyerahkan fotocopy Buku Nikah 5 lembar bagi suami/istri.
- f. Menyerahkan Surat Keterangan Sehat dari puskesmas/dokter.
- g. Menyerahkan pas foto 2x3= 5 lembar, 3x4= 45 lembar, dan 4x6= 10 lembar. Dengan ketentuan:
 - 1) Berwarna
 - 2) Latar belakang foto harus putih
 - 3) Close Up (wajah terlihat 80%)
 - 4) Tidak memakai kacamata hitam
 - 5) Wanita harus memakai jilbab
 - 6) Tidak memakai pakaian dinas

Sedangkan bagi jamaah yang tidak dapat datang langsung ke kantor Patuna Mekar Jaya Tour & Travel juga dapat mendaftarkan diri melalui telepon atau whatsapp, berkas persyaratan dan bukti pembayaran dapat dititipkan melalui jasa trevel atau melalui seseorang yang dikenal. Hal ini dilakukan agar tidak memberatkan bagi calon jamaah yang berdomisili di tempat jauh dari kota Bandar Lampung. Persyaratan yang ditentukan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel tersebut sudah

sesuai dengan persyaratan umum pendaftaran calon jamaah haji yang telah dijelaskan di teori sebelumnya.

b. Transportasi

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memberikan pelayanan transportasi yang membawa para jamaahnya dengan nyaman, bersih dan lancar. Transportasi adalah pengangkutan jamaah mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke tempat debarkasi asal Indonesia. Transportasi yang digunakan dari Indonesia menuju Arab Saudi menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia-Arab Saudi sangat jauh dan lebih cepat.

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel bekerjasama dengan bermacam-macam armada penerbangan yang digunakan seperti Garuda Indonesia Air Line, Eitihad, Emirates, Saudi Arabian Airlines, dan Turkish Airlines. Dan untuk penerbangan dari Lampung ke Jakarta ini menggunakan penerbangan Garuda Indonesia Air Line dan Sriwijaya.

Perjalanan dari Indonesia menuju Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama yaitu kurang lebih sekitar 11 jam. Oleh karena itu, jalur yang dipilih oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah dengan dua jalur penerbangan yaitu penerbangan domestik dan internasional. Penerbangan domestik dimulai dari bandara Raden Inten Lampung. Jamaah terlebih dahulu berkumpul untuk berangkat bersama-sama menuju bandara Soekarno-Hatta Jakarta. Setelah tiba di bandara,

jamaah tetap menunggu di bandara untuk penerbangan selanjutnya yaitu penerbangan Internasional menuju Jeddah.

Untuk masalah transportasi selama di arab Saudi PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel bekerjasama dengan provider-provider yang berada disana baik transportasi bis ataupun darat lainnya. Perjalanan dimulai dari bandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel di Madinah untuk beristirahat sejenak sebelum memulai aktivitas ibadah haji/umrah. Dari Madinah ke Makkah jamaah juga diangkut dengan bis yang sama. Begitu juga dari Makkah menuju Jeddah untuk pemulangan jamaah ke Indonesia.

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel telah memberikan pelayanan transportasi secara nyaman, aman, dan memperhatikan tingkat keselamatan. Hal demikian sesuai dengan teori yang telah disampaikan sebelumnya mengenai pelayanan transportasi baik transportasi udara maupun transportasi darat, baik saat di Tanah Air ataupun saat di Tanah Suci.

c. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai tempat tinggal sementara waktu selama jamaah haji/umrah berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan paket yang telah dipilih oleh jamaah sebelumnya. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel telah memberikan pelayanan sesuai dengan teori yang ada.

Dalam bidang akomodasi ini, PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel menyediakan hotel berbintang empat dan lima sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Dalam pemilihan hotel itu atas dasar langganan karena tidak hanya pada waktu haji saja yang menyewakan hotel tersebut, tetapi juga ketika pemberangkatan ibadah umrah.

Lokasi penginapan yang digunakan jamaah haji/umrah dekat dengan Masjidil Haram agar jamaah bisa memaksimalkan seluruh kegiatan ibadahnya di Masjidil Haram sehingga bisa melaksanakan sholat lima waktu secara berjamaah. Salah satu penginapan ketika berada di Makkah menggunakan hotel Dar At tawhid Intercontinental, untuk di Madinah menggunakan Hotel Oberoi dan untuk di Jeddah menggunakan hotel Ramada yang memiliki jarak kira-kira 40 meter dari tempat ibadah.

d. Konsumsi

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memilih menu Internasional yang memang disajikan langsung dari hotel setiap harinya selama berada di kota Makkah ataupun di Madinah, ini juga merupakan bagian terpenting dari pelayanan yang disuguhkan oleh perusahaan kepada para jamaah dalam usaha menjaga stamina dan kesehatan jamaah agar jamaah dapat lebih fokus dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji/umrah di Tanah Suci.

Adapun konsumsi yang dapat dinikmati oleh jamaah selain menu Internasional juga terdapat menu Indonesia seperti makanan empat sehat

lima sempurna, dan menu-menu lainnya serta buah-buahan yang selalu tersedia untuk jamaah. Setiap jamaah akan mendapatkan makanan sebanyak 3 kali dalam sehari yaitu ketika pagi, siang, dan malam hari, dikarenakan untuk menjaga stamina tubuh para jamaah, dan pihak Patuna menyediakan menu tambahan khas Indonesia ketika berada di hotel. Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jamaah.

e. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji/umrah. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi dapat mengakibatkan para jamaah terserang penyakit. Karena Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas saat siang hari. Apabila perusahaan tidak mengantisipasi hal yang sedemikian, maka akan banyak jamaah haji/umrah yang terserang penyakit seperti flu, batuk, demam dan lain sebagainya. Oleh karena itu PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memberikan pelayanan kesehatan untuk calon jamaah haji/umrah, diantaranya meliputi pelayanan pra haji dan umrah dan ketika pelaksanaan berlangsung.

a. Pra haji dan umrah

Pembinaan kesehatan calon jamaah dilakukan secara terus menerus sejak di Tanah Air sampai pada saat pelaksanaan haji/umrah

yang meliputi berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, Keluarga Berencana dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji/umrah. Kesempatan dan aklimitasi, sehingga calon jamaah dapat melakukan seluruh rangkaian perjalanan dan ibadah dengan kesehatan yang optimal.

Untuk itu PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel sangat memperhatikan kesehatan pada jamaahnya dengan memberikan pemeriksaan kesehatan dan pemberian vaxsin Meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terhindar dari berbagai penyakit pada saat berada di Tanah Suci, sehingga para jamaah dapat lebih maksimal dalam menjalankan ibadah, dan pemeriksaan tes kehamilan bagi calon jamaah haji wanita Pasangan Usia Subur (PUS), bila wanita tersebut hamil maka tidak diperbolehkan suntik vaxsin Meningitis.

b. Ketika pelaksanaan berlangsung

Pelayanan kesehatan ini dilakukan ketika pelaksanaan ibadah haji/umrah sedang berlangsung. Dengan membuka praktek dokter 24 jam untuk menangani jamaah yang sakit, konsultasi medis, meminta obat, dll.

Disamping pelayanan kesehatan, disediakan juga keperluan obat-obatan dan alat-alat kesehatan yang memadai sejak masih di Tanah Air, selama dalam pesawat udara dan kebutuhan saat sudah di

Tanah Suci. Pengurus memberikan pelayanan kesehatan dengan membawa obat-obatan yang ada di Tanah Air seperti amoxilin, panadol, bodrex, milanta cair, antimo dan obat-obatan yang lainnya disesuaikan dengan penyakit dan kondisi di Tanah Suci.

Adapun pelayanan kesehatan saat di Tanah Suci, PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memfasilitasi jamaah dengan menyiapkan dokter serta dilengkapi dengan obat-obatan yang siap diberikan kepada jamaah apabila ada yang terserang penyakit, baik penyakit yang ringan maupun yang berat. Selain itu PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel juga bekerjasama dengan pihak rumah sakit yang ada di Arab Saudi.

2. Pembinaan

Yang dilakukan dalam pembinaan jamaah haji dan umrah adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penyuluhan dan penerangan serta bimbingan tentang ibadah haji dan umrah yang dilakukan sejak jamaah mendaftarkan diri sampai selesai menunaikan ibadah haji dan umrah. Pelaksanaan pembinaan ibadah haji dan umrah yang dilakukan ketika di tanah air dilakukan 3 kali (1 kali di Lampung, 1 kali 2 minggu sebelum keberangkatan dan 1 kali di bandara Jakarta) dengan berbagai metode. Ada tiga metode dalam penyampaian manasik haji dan umrah, yaitu metode ceramah, metode simulasi, dan metode diskusi.

Bimbingan manasik juga diberikan ketika jamaah berada di Tanah Suci, pada saat di Tanah Suci untuk 40 orang jamaah mendapatkan satu pembimbing dibantu dengan kru dari Jakarta dan team kesehata, serta muthawif setempat, jamaah tersebut akan dibimbing sesuai dengan teori dan praktek yang telah diberikan selama mengikuti manasik di Tanah Air.

3. Perlindungan

Perlindungan yang di berikan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel kepada jamaahnya adalah dengan memberikan perlindungan asuransi. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel bekerjasama dengan perusahaan asuransi IATA yang dimana asuransi ini mulai berlaku sejak calon jamaah meninggalkan tempat domisili (meninggalkan rumah untuk berangkat haji/umrah) menuju Tanah Suci sampai jamaah kembali ke Tanah Air.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, berikut kesimpulan yang dapat diambil mengenai Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung.

1. Penerapan fungsi manajemen pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel
 - a. Perencanaan pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah sebelum keberangkatan adalah mengecek terlebih dahulu provider-provider yang telah diajak bekerjasama, mengecek jadwal keberangkatan dan mengecek visa para calon jamaah apakah sudah sesuai dengan yang telah terdaftar.
 - b. Pengorganisasian pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah mengelompokkan atau membagi tugas dalam pelayanan kepada para jamaah, dalam lembaga tersebut maupun dalam pelaksanaan ketika di Tanah Suci seperti masalah pendaftaran, manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi ataupun masalah kesehatan.
 - c. Penggerakan yang dilakukan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel dalam hal ini adalah membagi-bagi tugas dikarenakan minimnya karyawan yang ada di perusahaan ini. Jadi setiap karyawan memiliki

tugasnya masing-masing, ada yang berada di kantor dan ada yang berada di lapangan. Untuk karyawan yang berada di kantor tugasnya adalah merekrut para calon jamaah dan melayani calon jamaah dengan baik, sedangkan untuk karyawan yang berada di lapangan bertugas di bandara untuk mengurus masalah handling mengurus semua keperluan para calon jamaah yang akan berangkat ke Jakarta sebelum berangkat ke Tanah Suci.

- d. Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel kepada jamaah adalah mengawasi ketika keberangkatan ataupun ketika sudah berada di Tanah Suci, PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel juga ada yang ikut berangkat untuk mendampingi dan juga ikut mengawasi apakah sudah sesuai dengan prosedur yang telah disepakati dengan provider-provider yang diajak bekerjasama atau belum.
2. Penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel
 - a. Pelayanan yang diberikan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Meskipun jika dilihat dari jumlah jamaah yang menjadi berkurang dari tahun sebelumnya ini juga menjadi PR besar bagi pihak PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, karena semakin banyaknya biro-biro perjalanan haji dan umrah yang menawarkan harga lebih rendah sehingga banyak calon jamaah yang memilih menggunakan biro lain

yang belum tentu pelayanannya itu sesuai dengan yang diinginkan. Namun dalam hal pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel secara administrasi sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara professional baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan Indonesia dan Internasional, dikarenakan pihak manajemen PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.

- b. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memberikan pembinaan di Tanah Air dengan menyelenggarakan manasik sebanyak 3-4 kali pertemuan. Dan untuk pembinaan haji dan umrah saat jamaah berada di Arab Saudi PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel menggunakan mutawif yang berada di Arab Saudi.
- c. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel memberikan perlindungan asuransi kepada jamaah haji dan umrah yang dimana asuransi tersebut berlaku sejak jamaah meninggalkan tempat domisili sampai kembali lagi ke Tanah Air.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu

pelayanan kedepan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel sudah cukup baik salah satunya adalah dengan adanya pelayanan yang diberikan kepada para jamaah dan karyawan perusahaan yang mempunyai kualitas yang baik dengan memberikan bimbingan serta arahan lebih insentif agar menimbulkan kesan dan kepuasan bagi jamaah haji dan umrah.
2. Mengadakan *controlling* serta pengevaluasian program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan biro perjalanan haji dan umrah ke depannya lebih baik lagi.
3. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jamaah dalam setiap pelayanan yang diberikan.
4. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik.
5. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Aziz, Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Depag RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, *Modul Pembelajaran Manasik Haji*, Jakarta: 2006.
- Chaliq Abdul, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Semarang: Mitra Cendekia, 2011.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah*, Bandung: Diponegoro, 2011.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Handoko T. Hani, *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE, 2003.
- Hasan M. Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Lubis Ibrahim, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Muctarom Zaini, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Al Amin Press, 1996
- M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Rahmad Sementara, 2009.
- Ningrat Koentjara, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1976

Qodratillah, Meity Taqdir, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan pembinaan bahasa, kementrian pendidikan dan kebudayaan, 2011.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

Rokhmad Ali, *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, Jakarta: Media Dakwah, 2016.

Soeharto Irawan, *Metode Research*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1999.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Abfabeta, 2015.

Sukayat Tata, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.

Surakhmat Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1990.

Syaukani Imam, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Jakarta:Publitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.

S.P. Hasibuan, Malayu, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

_____, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

Terry George R., *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

_____, Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Tjiptono Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Cervice*, Yogyakarta: Andi, 2001.

Toha Anggoro. *Metode Penelitian*, Jakarta: Penerbit UT, 2008.

1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008”(On-line), tersedia di: <https://kemenag.go.id> (24 Agustus 2018).